

# Geschäftsreise nach Indien: Ermutigen statt kritisieren

*Geschäftsreisen gleichen mitunter kleinen Abenteuern – erst recht wenn die Reise in ein Land geht, das uns und unserer Kultur völlig fremd ist. Beispiel Indien: Hier lauern für Deutsche zahlreiche Fallstricke und Missverständnisse. Thomas Engel, Absolvent der HHL-Leipzig Graduate School of Management, war in der Fahrzeugindustrie unter anderem für den Anlauf des Volkswagen-Werkes in Indien vor Ort mitverantwortlich. Wir haben ihn zu seinen Erfahrungen mit indischen Geschäftspartnern interviewt. Hier seine Tipps für die Geschäftsreise nach Indien...*

## Zeit ist hier relativ

### **Namaste Herr Engel. Sprechen Sie eigentlich Hindi?**

Namaste. Und natürlich! Sie übrigens auch. Wussten Sie, dass beispielsweise Wörter wie Shampoo, Nirvana, Guru, Dschungel oder Bungalow aus dieser Sprache stammen? Aber im Ernst: Indien hat mehr als 18 offizielle Sprachen und weit über 500 Dialekte. Englisch und Hindi sind aber die offiziellen Amtssprachen. Hindi sprechen etwa 30 Prozent der Bevölkerung, speziell im Norden Indiens. Im Geschäftsleben aber reicht Englisch völlig. Wer dann noch ein paar Worte Hindi lernt, sammelt auf jeden Fall Pluspunkte.

### **Wo lauern denn in Indien die größten Missverständnisse?**

Bei Gestik und Mimik gibt es gewaltige Unterschiede. Kopfschütteln oder Kopfwackeln haben hier eine ganz andere Bedeutung. Es kann Zustimmung, aber auch Zweifel ausdrücken. Deswegen sollten Sie besonders hinschauen: Wiegt ein Inder seinen Kopf um die Längsachse langsam hin und her – wie bei uns ein Nein – bedeutet dies hier Ja. Auch sonst steht in Indien die Freundlichkeit an erster Stelle. Ein Inder würde nie sagen, dass er etwas nicht weiß, oder etwas nicht kann. Nein zu sagen, gilt hier als unhöflich. Entsprechend kann ein *Yes, Yes* alles heißen: von *Ja* über *Nein* bis hin zu *Ich höre zu* ist alles möglich. Und mit *No problem, Sir* fangen viele Probleme erst an.

### **Und wie sagt man dann, dass man nicht einverstanden ist?**

Mit Kritik sollten Sie sensibel umgehen. Offene, direkte Kritik – wie in Deutschland durchaus kulturell üblich – sollten deutsche Manager vermeiden. Der Trick ist, die Menschen eher zu ermutigen und zu motivieren. Nutzen Sie beispielsweise Phrasen wie: *I hope we can improve*. Sätze, wie *I put my trust in your hand* oder *I would like to leave India with a positive impression* appellieren an den Stolz der Inder und motivieren indische Geschäftspartner, ihr Bestes zu geben.

## **Apropos Geschäftspartner: Welche Rolle spielt in Indien der Smalltalk?**

Eine wesentlich größere als in Deutschland. Geschäfte macht man hier nur, wenn die persönliche Beziehung stimmt. Die Inder sind genauso stolz auf ihr Land wie andere Nationen auch. Deswegen sollte man beim Smalltalk einige Themen besser meiden: die allgegenwärtige Armut, den Grenzkonflikt mit Pakistan in der Kaschmirregion, die Umweltverschmutzung und die Überbevölkerung. Sie können Ihr Gegenüber durchaus nach dessen Religion fragen, aber bitte niemals nach der Kaste. Das beste Thema für Smalltalk ist allerdings Cricket. Die Sportart ist so tief im Alltagsleben der Inder verwurzelt wie eine Religion. Sie füllt mehrere Seiten der Tageszeitung und nimmt etwa soviel Platz im Leben der Inder ein wie hierzulande Fussball-WM, Formel 1 und Deutschland sucht den Superstar zusammen...

### **...und dann übergibt man seine Visitenkarte und führt langsam zum Geschäftsanliegen?**

Aber wirklich nur langsam. Wie gesagt: Die Beziehung ist die entscheidende Basis. Dem indischen Geschäftspartner ist dabei wichtig herauszubekommen, ob sein Gegenüber etwas entscheiden kann. Auf der Visitenkarte sollten Geschäftsreisende daher besser klingende Titel verwenden. Mit der Bezeichnung *Manager* schmücken sich in Indien bereits junge Hochschulabsolventen in Sachbearbeiteranstellung. Je kürzer der Titel, desto besser. Also im Zweifel sind Sie lieber *CEO*. Mit Titeln wie *Geschäftsführer* oder *Vorstandsvorsitzender* kann in Indien natürlich niemand etwas abgewinnen. Ins Englische übersetzte Visitenkarten sind also ein Muss für jeden Geschäftsreisenden. Und ganz wichtig: Verwenden Sie beim Überreichen der Visitenkarte immer nur die rechte Hand, die linke Hand gilt als unrein und ist in Indien der Körperhygiene vorbehalten.

### **Man hört immer wieder, die Inder nehmen es mit der Pünktlichkeit nicht so genau.**

Die Inder haben einfach eine andere Einstellung zu Zeit. Das Hindi-Wort *Kal* steht sowohl für gestern als auch für morgen. Zeit ist hier relativ. Man sagt auch, Indien sei ein Elefant – langsam. Alles braucht eben seine Zeit. Wenn Sie also Terminabsprachen im Geschäftsleben treffen, sollten Sie frühzeitig nachhaken, mit Ihrem Partner telefonieren und zum Beispiel sagen: *I am just calling to see how things are going*. Erst dann schlussfolgert der Inder, dass der erteilte Auftrag wirklich wichtig ist, und er beginnt mit der Arbeit. Sonst haben Sie kaum eine Chance, dass der vereinbarte Termin auch gehalten wird.

## **Was müssen Manager sonst noch beachten?**

Die Sterne sind absolut wichtig: Steht die Venus im Jupiter? Geschäftliche Entscheidungen beziehen oft die Sterne mit ein. Das gehört zur Kultur. Also lieber noch einmal mehr nachfragen, sonst kann es passieren, dass eine Geschäftsabschluss oder eine Werkseröffnung aufgrund der ungünstigen Sterne verschoben werden muss.

**Herr Engel, Danke für die Einblicke.**